

PERAN HUMAS PEMKAB BOYOLALI DALAM MENGATASI KRISIS KOMUNIKASI

(Studi Kasus dalam Mengatasi Krisis Komunikasi Antara Pemkab Boyolali dengan Masyarakat tentang Limbah IPAL di Dukuh Jajaran)

NASKAH PUBLIKASI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

guna mencapai gelar Sarjana S-1

Ilmu Komunikasi



Diajukan Oleh :
PUGUH RAGIL PRASETYO
L100090062

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura, Surakarta 57102
Telp. (0271) 717417 - Fax. (0271) 715448

Surat persetujuan artikel publikasi ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi/ tugas akhir :

Nama : Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si

Nieldya Nofrandilla, MA

Telah membaca mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi (tugas akhir) dari mahasiswa :

Nama : Puguh Ragil Prasetyo

Nim : L100090062

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Humas Pemkab Boyolali Dalam Mengatasi Krisis Komunikasi (Studi Kasus dalam Mengatasi Krisis Komunikasi Antara Pemkab Boyolali dengan Masyarakat tentang Limbah IPAL di Dukuh Jajaran)

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan yang dibuat, semoga dapat dipergunakan sepenuhnya.

Pembimbing I

Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si

Pembimbing II

Nieldya Nofrandilla, MA

NASKAH PUBLIKASI

**PERAN HUMAS PEMKAB BOYOLALI DALAM MENGATASI
KRISIS KOMUNIKASI**

(Studi Kasus dalam Mengatasi Krisis Komunikasi Antara Pemkab Boyolali dengan Masyarakat tentang Limbah IPAL di Dukuh Jajaran)

Puguh Ragil Prasetyo (puguh062@gmail.com)

**Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika,
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

ABSTRAK

IPAL (Instalasi Pengolahan Limbah) yang berada di Desa Jajaran, Boyolali merupakan bantuan dari Pemkab Boyolali untuk keperluan MCK. Hasil pengolahan limbah IPAL di Desa Jajaran serta kurangnya penguraian dalam bak tampung menimbulkan gangguan kesehatan terutama pernafasan, sehingga masyarakat ingin menutup IPAL tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas Pemkab Boyolali dalam mengatasi krisis komunikasi limbah IPAL. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang mana untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi. Populasi dari penelitian ini adalah Pemkab Boyolali, sedangkan sampelnya humas Pemkab Boyolali. Hasil dari penelitian ini adalah pihak humas memfasilitasi dengan mempertemukan pihak yang bersengketa, kemudian dari hasil pertemuan mendapatkan hasil dengan menyambung peralon ke dasar sungai serta memberikan bantuan berupa bakteri.

Kata Kunci : IPAL, Humas Pemkab Boyolai, Krisis Komunikasi

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di Dukuh Jajaran, Desa Karangduren RT 09 Kecamatan Sawit Kabupaten Boyolali mendapatkan bantuan dari Pemkab Boyolali dalam Program Sanitasi Lingkungan Berbasis Masyarakat (SLBM) Dak Tahun 2011 yang berupa Instalasi Pengolahan Limbah (IPAL). IPAL sendiri adalah merupakan salah satu teknologi pengolahan limbah cair industri yang bertujuan untuk menghilangkan atau memisahkan pencemaran di dalam air limbah sebelum dibuang ke lingkungan sampai memenuhi baku mutu lingkungan.

Menurut Okun & Ponghis dalam buku Pembuangan Tinja dan Limbah Cair, Suatu Pengantar limbah cair dipakai untuk mengartikan limbah cair dari rumah tangga, air kotor dan limbah industri yang di buang ke

dalam sistem saluran limbah cair, kecuali air hujan atau *drainase* permukaan. Sedangkan menurut Tchobanoglous & Elliassen limbah merupakan serangkaian gabungan cairan sampah yang terbawa dari suatu tempat tinggal, kantor, industri, air tanah dan air hujan yang mungkin ada (Soeparman & Suparmin 2001 : 11-12).

IPAL yang berada di Dukuh Jajaran yang semula dapat beroperasi dengan baik, lama kelamaan mengalami masalah pada proses penguraian bakteri menjadi air bersih. Karena pada dasarnya hasil olahan limbah yang di dikeluarkan oleh IPAL berupa air bersih dan tidak berbau. Hal tersebut juga didukung dengan semakin banyaknya masyarakat yang berantusias untuk menggunakan IPAL untuk kegiatan MCK. Bakteri untuk mengurai limbah yang berada dalam bak tampung mengalami penyusutan

dengan sendirinya, yang dikarenakan banyaknya air sabun yang masuk dalam bak tampung tersebut dapat membunuh dengan perlahan-lahan bakteri. Dengan adanya itu masyarakat yang bermukim di sekitar IPAL merasa resah karena bau yang di timbulkan dari bak tampung maupun dari saluran limbah IPAL.

Dengan adanya bau tersebut, banyak warga yang mengalami gangguan kesehatan pernapasan, pusing dan mual. Warga sekitar pun tidak tinggal diam dengan adanya kejadian tersebut, bau yang dapat mengganggu kesehatan warga sekitar mengundang reaksi warga setempat untuk menutup IPAL tersebut. warga menginginkan IPAL segera ditutup agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari. Warga juga melakukan protes, karena IPAL tersebut tidak dapat berfungsi efektif dan efisien sebagaimana mestinya

yang telah berfungsi pada hari sebelumnya, sehingga warga menginginkan IPAL tersebut untuk ditutup secepatnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti melihat adanya efek yang timbul dari IPAL, maka dari itu penelitian ini berfokus pada bagaimana peran humas Pemkab Boyolali dalam mengatasi krisis komunikasi antara Pemkab Boyolali dengan masyarakat tentang limbah IPAL di Dukuh Jajaran, Desa Karangduren Kec. Sawit Kab. Boyolali.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, tentang hasil dari pengolahan limbah IPAL yang tidak sesuai dengan harapan dan berakibat menimbulkan dampak gangguan kesehatan, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran humas Pemkab Boyolali dalam mengatasi

krisis komunikasi antara Pemkab Boyolali dengan masyarakat tentang limbah IPAL di Dukuh Jajaran Desa Karangduren Kec. Sawit Kab. Boyolali?”

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui peran humas Pemkab Boyolali dalam mengatasi krisis komunikasi limbah IPAL.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan humas Pemkab Boyolali dalam mengatasi krisis komunikasi limbah IPAL.

4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang kehumasan, terutama pada kehumasan pemerintahan.

2. Bagi Akademis

- a. Di samping sebagai hasil karya ilmiah penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi kepada instansi pemerintahan lainnya khususnya bagian humas dalam menangani krisis komunikasi.

3. Bagi Praktisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi refensi humas Pemkab Boyolali dalam memecahkan

suatu masalah, terutama dalam penanganan krisis komunikasi, sehingga ketika dalam menangani kasus yang sama humas Pemkab Boyolali sudah dapat menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan.

- b Penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk pemerintahan di masa mendatang.

B. Tinjauan Pustaka

1. Komunikasi

Komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata *communicatio*, yang asal mulanya berasal dari kata *communis* yang mempunyai arti *sama*. Komunikasi akan dapat berlangsung, ketika apa yang dibicarakan mengalami kesamaan arti atau makna (Effendy 1995 : 9).

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pengertian dari seorang komunikator kepada komunikan (Widjaja 2002:8). Dengan kata lain, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari individu ke individu lain melalui media sehingga menimbulkan timbal balik dari proses tersebut. Komunikasi berfungsi sebagai jembatan yang dijembatani cita-cita dan aspirasi dengan masyarakat secara timbal balik, yang berguna untuk masyarakat itu sendiri (Widjaja 2002 : 52).

Menurut Laswell dalam buku *Mengenal Ilmu Komunikasi Metacommunication Ubiquitous* (Rosmawati 2010 : 24), komponen komunikasi yang pertama ialah *source* sering disebut dengan sumber, kedua *communicator* merupakan seseorang yang akan mengirim pesan, ketiga *communican* ialah seseorang yang akan menerima pesan dari

communicator, keempat *message* adalah pesan yang akan di sampaikan, kelima *channel* sering disebut dengan media atau alat untuk membantu menyampaikan pesan, keenam *effect* merupakan dampak atau pengaruh yang timbul setelah menerima pesan, ketujuh *feedback* ialah tanggapan atau umpan balik setelah menerima pesan, yang terakhir *noise* atau hambatan yang timbul ketika proses komunikasi berlangsung.

2. Krisis Komunikasi

Krisis berasal dari bahasa Yunani *krisis*, yang mempunyai berarti keputusan. Ketika sedang terjadi krisis, suatu perusahaan harus memutuskan apa yang harus dilakukan untuk menangani krisis tersebut. Baik menghadapi krisis maupun menghindari krisis yang sedang terjadi. Krisis *public relations* adalah suatu peristiwa yang membawa berbagai pengaruh buruk terhadap

suatu perusahaan. Banyak perusahaan yang berfikir tentang krisis bahwa suatu krisis hanya menyerang perusahaan besar saja, padahal krisis dapat menyerang siapa saja, baik itu individu, organisasi, krisis dapat menyerang dimana saja (Nova 2011:67).

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan humas untuk merespon situasi krisis adalah sebagai berikut :

- a. Menyerang pihak yang telah memojokan perusahaan dengan memberikan fakta yang mendukung dan menjelaskan kepada publik tuduhan itu tidak berasal.
- b. Perusahaan bisa merespon krisis dengan melakukan penyangkalan.
- c. Dengan melakukan pembenaran. Perusahaan, organisasi atau individu

- membela diri, bahwa yang dilakukannya benar.
- d. Berusaha untuk meraih simpati publik. Hal ini dilakukan dengan maksud mengembalikan kepercayaan publik setelah perusahaan terkena krisis.
 - e. Berjanji untuk memperbaiki kesalahan. Hal ini meyakinkan bahwa masalah tidak akan terjadi lagi untuk kedua kalinya.
 - f. Permintaan maaf. Perusahaan bertanggungjawab atas krisis yang terjadi dan meminta maaf secara terbuka kepada publik (Nova 2011 : 175-185).

Menurut Coombs dalam buku Manajemen Hubungan Masyarakat terdapat lima strategi yang dilakukan oleh humas dalam merespon atau menghadapi krisis, lima strategi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Nonexistence strategies*, biasanya dilakukan suatu organisasi yang tidak menghadapi suatu krisis, namun ada rumor bahwa organisasi menghadapi krisis.
- b. *Distance strategies*, mengakui tentang kebenaran krisis yang terjadi serta melakukan peregangannya hubungan antara organisasi dengan krisis.
- c. *Ingratiation strategies*, organisasi melakukan cara mencari dukungan kepada publik.
- d. *Mortification strategies*, organisasi melakukan permohonan maaf yang mana telah benar adanya terjadi krisis (Putra 1999 : 101-102).

3. Humas

Menurut *International Public Relations Association* (IPRA) dalam buku Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktek mendefinisikan *Public Relations* sebagai fungsi

manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam permasalahan dan persoalan; membantu manajemen memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu mendahului kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Rumanti 2002 : 12).

Komunikasi pemerintah lokal dapat dikatakan bahwa dibangun dalam dua cara berbeda. Yaitu bagian pimpinan dan bekerja seperti sebuah agen pelayanan komunikasi penuh dengan tanggung jawab untuk semua fungsi pemasaran dan komunikasi. Kemudian didasarkan pada sebuah struktur yang terpisah tanpa unit terpusat, namun dengan sejumlah petugas departemen yang menyediakan fungsi-fungsi pemasaran bagi suatu pelayanan tertentu (Butterick 2012 : 195-196).

4. Limbah

Limbah dari pabrik merupakan limbah yang sangat berbahaya bagi lingkungan. Karena limbah dari pabrik tidak mengalami pengolahan sebagai mana mestinya. Limbah pabrik sendiri berbeda dengan limbah rumah tangga, karena dilihat dari bahannya sendiri sudah berbeda untuk menghasilkan limbah.

Limbah cair merupakan gabungan dari air dan bahan-bahan pencemar yang terbawa oleh air, baik dalam keadaan terlarut yang terbuang dari sumber perkantoran, perumahan, perdagangan, sumber industri, dan pada saat tertentu tercampur dengan air tanah, air permukaan, atau air hujan (Soeparman dan Suparmin 2001 : 12).

Pelestarian lingkungan adalah upaya yang dilaksanakan manusia meliputi berbagai kegiatan. Upaya tersebut bertujuan untuk memelihara kapasitas sumber daya alam agar berfungsi sebagai sumber pemenuhan kebutuhan hidup. Kemudian hubungan dengan kesehatan manusia, dalam pembuangan tinja dan limbah cair yang dilaksanakan secara saniter merupakan salah satu kegiatan untuk menyehatkan lingkungan (Soeparman dan Suparmin 2001 : 4-9).

C. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah studi kasus, karena pada dasarnya untuk mempelajari keadaan yang berada di lingkungan sekitar yang mana meliputi manusia (Nasution 1991 : 45).

b. Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian adalah Humas Setda Pemkab Boyolali Jln. Merdeka Barat, Desa Kemiri, Kec. Mojosongo, Kab. Boyolali. Kemudian obyek penelitian yang kedua adalah Dukuh Jajaran, Desa Karangduren, Kec. Sawit, Kab. Boyolali.

c. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah suatu data yang diperoleh dari sumber pertama, baik itu individu maupun perseorangan dengan hasil wawancara atau observasi yang telah dilakukan oleh peneliti (Umar 1999 : 42).

Disini peneliti akan melakukan wawancara dengan humas Pemkab Boyolali. Di sini peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan agar mendapatkan data yang akurat.

b) Data Sekunder

Data sekunder akan di gali dengan mengumpulkan dokumen, foto, publikasi dan arsip-arsip yang sumbernya dapat dipertanggungjawabkan dari humas Pemkab Boyolali. Sumber data sekunder dapat digunakan untuk pengetahuan ilmiah dan berguna pula sebagai pelengkap informasi yang sudah di kumpulkan sebelumnya oleh peneliti (Nasution 1991 :187).

d. Validitas Data

Untuk mengetahui validasi dan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yang mana untuk memeriksa keakuratan data dan peneliti dapat melakukan pengecekan

kembali terhadap data yang diperoleh. Menurut Dezin dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif membedakan triangulasi menjadi empat macam, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori (Moleong 2004 : 330).

Berdasarkan keempat macam triangulasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memilih menggunakan jenis triangulasi sumber, yang mana peneliti berusaha melakukan pengecekan ulang dan melakukan perbandingan melalui data yang telah diperoleh sebelumnya.

D. HASIL PENELITIAN

1. Limbah IPAL

Penyumbang limbah yang terbesar ialah limbah air sabun dari rumah tangga, yang mana dikumpulkan menjadi satu untuk diolah sedemikian rupa agar hasil olahannya menjadi air bersih dan tidak

mengganggu warga sekitar maupun lingkungan.

2. Reaksi Masyarakat Menutup IPAL

IPAL yang semula dapat beroperasi dengan baik, lama kelamaan mengalami masalah pada proses penguraian bakteri menjadi air bersih. Karena pada dasarnya hasil limbah yang di keluarkan oleh IPAL berupa air bersih. Bau yang ditimbulkan dari IPAL menyebabkan gangguan kesehatan warga sekitar, yang berakibat mengundang reaksi warga setempat untuk menutup IPAL. Warga menginginkan IPAL segera di tutup agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan dengan adanya bau dari IPAL.

3. Krisis Komunikasi

Krisis komunikasi terjadi ketika pihak yang bersengketa mengalami minimnya komunikasi. Dalam suatu krisis sebaiknya komunikasi harus saling dijaga supaya tidak timbul masalah yang tidak diinginkan. Dalam situasi krisis seperti itu

sebuah jalinan komunikasi yang kuat sangat diperlukan untuk saling mengenal satu sama lain. Membujuk orang lain agar melakukan apa yang sudah disampaikan merupakan salah satu tujuan komunikasi, kemudian memahami karakter orang lain dengan berbicara secara terus menerus akan menimbulkan tingkat pemahaman orang dalam memahami makna komunikasi atau pesan yang disampaikan.

4. Strategi Humas

Strategi humas merupakan cara-cara yang dilakukan humas untuk mengatasi situasi krisis yang terjadi. Strategi tersebut disusun sedemikian rupa oleh pihak humas agar minimnya resiko yang terjadi. Strategi yang mengenai sasaran sangat dianjurkan dalam memilih strategi, karena agar respon atau jawaban yang sesuai dengan harapan akan muncul dengan sendirinya. Di sini humas mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa di Balai Desa Karangduren

untuk musyawarah guna untuk pengambilan keputusan yang mufakat.

E. PENUTUP

1) Kesimpulan

a. Dampak Limbah IPAL

Penyumbang limbah yang terbesar ialah limbah air sabun dari rumah tangga, yang mana dikumpulkan menjadi satu untuk diolah sedemikian rupa agar hasil olahannya menjadi air bersih dan tidak mengganggu warga sekitar maupun lingkungan.

b. Reaksi Masyarakat Menutup IPAL

Masyarakat tidak jadi menutup IPAL karena adanya bantuan dari Kepala Desa dengan memberikan bakteri dan juga penyambungan paralon kedaras sungai.

c. Krisis Komunikasi

Krisis komunikasi yang timbul disebabkan dengan adanya minimnya jalinan komunikasi antara masyarakat yang pro dan kontra, yang mana kedua belah pihak saling adu argumen.

d. Strategi Humas

Pihak humas mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa di Balai Desa Karangduren untuk musyawarah guna untuk pengambilan keputusan yang mufakat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, yang mana hasilnya adalah dengan penyambungan peralon kedaras sungai dan memberikan bantuan berupa memberikan bakteri.

2) Saran

Ada beberapa saran yang dapat digunakan untuk referensi :

a. Untuk Humas Pemkab Boyolali, sebaiknya humas lebih mengoptimalkan tindakannya dalam menyampaikan informasinya kepada publik, karena pemberitaan mengenai masalah IPAL telah menyebar melalui media massa. Dengan adanya itu humas juga dapat menyebarkan informasi mengenai hasil dari pertemuan warga di Balai Desa Karangduren untuk dimuat di media massa. Karena apabila tidak dimuat di media massa, publik akan menilai sebelah mata tentang kinerja humas dalam menyelesaikan masalah IPAL.

b. Untuk Penelitian Selanjutnya, dalam melakukan penelitian, peneliti tidak terlepas dari kekurangan. Maka dari itu

penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode yang berbeda maupun dengan teknik analisis yang berbeda serta informan yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

Cair : Suatu Pengantar. Jakarta: Kedokteran EGC

Buku

- Butterick, Keith. 2012. Pengantar *Public Relations* : Teori dan Praktik. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. 1995. Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasution, S. 1991. Metode *Research* : Penelitian Ilmiah. Bandung:Jemmars
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations* : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, Dan Reputasi Perusahaan. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. Manajemen Hubungan Masyarakat. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Rosmawati H.P. 2010. Mengenal Ilmu Komunikasi : *Metacommunication Ubiquitous*. Bandung: Widya Padjadjaran
- Rumanti, Maria Assumpta. 2001. Dasar-Dasar Public Relations : Teori Dan Praktik. Jakarta: PT. Grasindo
- Soeparman dan Suparmin. 2001. Pembuangan Tinja & Limbah
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 1999. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Widjaja, H.A.W. 2002. Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: PT. Bumi Aksara